

# Spørgeguide til borger

## **Bed om et kort interview med borgeren**

Vi vil gerne vide mere om, hvordan vi kan forbedre de måder, du som borger møder os på, når det foregår digitalt. Må jeg stille dig to spørgsmål. Det tager ikke mere end fem minutter.

Det handler om *(den digitale løsning, I vil undersøge)*

### **Spørgsmål:**

Hvad er det mest positive, du får ud af (det digitale møde)?

Hvad er det mest negative, du oplever ved (det digitale møde)?

**Skriv borgerens svar ned så nøjagtigt som muligt.**

**Lad være med at diskutere borgerens udsagn. Lyt og lær.**

# Refleksionsark

Udfyld refleksionsarket umiddelbart efter dit interview med borgeren. Beskriv direkte, hvad borgeren sagde – undlad at fortolke det. Tag det udfyldte ark med til mødet.

## **Hvilke positive oplevelser havde borgeren med det digitale møde?**

- 
- 

## **Hvilke negative oplevelser havde borgeren med det digitale møde?**

- 
- 

## **Hvad overrasker dig, når du hører om borgernes oplevelser af det digitale møde?**

- 
-

# Program – opsamlingsmøde

1. Vi deler det, som borgerne fortalte os om deres oplevelser.
2. Vi tænker sammen over, hvad der overraskede os ved at høre borgernes oplevelser – både det positive og det negative. Hvad vidste vi ikke i forvejen?
3. Vi taler om, hvordan vi fremover kan opnå større indsigt i borgernes oplevelser af de digitale servicemøder.



## **Positiv oplevelse**



## **Negativ oplevelse**